



**KWALITEITS  
INSTITUUT  
NEDERLANDSE  
GEMEENTEN**

## **GEMMA e-formulier Specificatie**

### ***Klacht indienen***

#### ***GS28 KLI***

Doel van het document: Deze GEMMA e-formulier specificatie omschrijft de KING standaard voor formulieren waarmee leveranciers een elektronisch formulier kunnen ontwerpen en gemeentes de ontwerpkeuzes kunnen achterhalen. Deze GEMMA e-formulier specificatie beschrijft de inhoud van het e-formulier waarmee een burger een klacht kan indienen bij de gemeente.

Definitief



## Inhoud

1	Inleiding.....	3
2	De GEMMA e-formulier Specificatie Klacht indienen.....	4
2.1	Wat is het doel van het e-formulier? .....	4
2.2	Product informatie.....	4
2.3	Bronvermelding .....	4
2.4	Gehanteerde uitgangspunten .....	4
3	Opbouw van de GEMMA e-formulier Specificatie .....	6
3.1	Leeswijzer GEMMA e-formulier Specificatie. ....	6
3.2	Opbouw specificatie 'Klacht indienen'. ....	7
3.3	Wijzigingen bij de release.....	7
4	Uitgewerkt formulier .....	8
4.1	Burger of Organisatie.....	8
4.2	Contactgegevens Persoon.....	8
4.3	Contactgegevens Organisatie.....	8
4.4	Namens .....	8
4.5	De klacht .....	9
4.6	Bijlagen .....	10
4.7	Controleren .....	10
4.8	Afsluiten .....	10

Auteur: KING  
Datum: 01-04-2013  
Versie: 1.4 Definitief

# 1 Inleiding

Burgers en bedrijven verwachten van de gemeente dat zij steeds meer diensten en producten elektronisch aanbiedt. KING helpt daarbij. Met een standaard voor elektronische formulieren en berichten voor het aanvragen van gemeentelijke diensten. Het resultaat is de GEMMA e-formulier Specificatie van KING.

## Voor wie is dit document bedoeld?

Dit document is bedoeld voor twee groepen:

- voor leveranciers die de standaard ontwikkelen en beheren.
- voor gemeenten. Zij kunnen met dit document beslissen of ze de standaard willen kopen van leveranciers.

## Wat kunt u vinden in deze GEMMA e-formulieren Specificatie?

De GEMMA e-formulieren specificaties van KING beschrijven zowel het formulier zelf als de ontwerpkeuzes die gemeenten en KING gemaakt hebben tijdens de ontwikkeling van het formulier.

## Uitgangspunten

KING heeft deze standaard gemaakt met behulp van de oorspronkelijke ontwerpen van EGEM voor het Programma eFormulieren van ICTU en verbeteringen die later zijn gedaan in samenwerking met gemeenten. Deze ontwerpen heeft KING omgevormd tot een platformafhankelijke specificatie. In de specificaties zijn de vragen, antwoorden en doorloop van de formulieren vastgelegd. Daarbij is goed gekeken naar het eenmalig uitvragen van gegevens en het efficiënt gebruik van basisregistraties. Op basis van deze standaard zullen verschillende leveranciers een e-formulier ontwerpen. Leveranciers kunnen zelf keuzes maken in de technische uitwerking van het e-formulier. Bijvoorbeeld keuzes in de gebruikersinterface, voorinvulling en koppelingen. Voor de koppeling met de mid/back-office zijn StUF EF berichten beschikbaar bij de specificaties.

StUF EF is het Standaard UitwisselingsFormaat (StUF) voor Elektronische Formulieren. StUF is een universele berichtenstandaard voor het elektronisch uitwisselen van gegevens tussen applicaties. StUF EF is een onderdeel van de StUF-familie.

## Meer informatie

Meer informatie kunt u vinden op de website van KING:

[www.kinggemeenten.nl/e-formulieren](http://www.kinggemeenten.nl/e-formulieren) en

<https://new.kinggemeenten.nl/gemma/bedrijfs-en-procesarchitectuur/e-formulieren>

Voor vragen kunt u mailen naar [GEMMA.e-formulieren@kinggemeenten.nl](mailto:GEMMA.e-formulieren@kinggemeenten.nl)

## 2 De GEMMA e-formulier Specificatie Klacht indienen

### 2.1 Wat is het doel van het e-formulier?

Met dit formulier kan een burger een klacht indienen bij de gemeente. Dit kan omdat de burger vindt dat een medewerker van de gemeente zich niet goed heeft gedragen.

### 2.2 Product informatie

Een voorbeeld van een productbeschrijving in een productencatalogus is:

"Vindt u dat u bent benadeeld door een medewerker of bestuurder van de gemeente? Of vind u dat u niet netjes bent behandeld door de gemeente? Dan kunt u een klacht indienen. Bijvoorbeeld als de gemeente een brief niet heeft beantwoord. Of als de gemeente een afspraak niet nakomt binnen de beloofde tijd.

### 2.3 Bronvermelding

Dit formulier is gebaseerd op versie 1.1 en de aanvullende input van de gemeenten die in 2012 zitting hebben in de KING - GEMMA e-formulieren Expertgroep.

### 2.4 Gehanteerde uitgangspunten

De GEMMA e-formulier Specificatie hanteert verschillende uitgangspunten.

*Algemene uitgangspunten:*

1. Deze specificatie is opgebouwd uit blokken in plaats van schermen. Hoe de blokken gerealiseerd worden is aan de leverancier of gemeente. Blokken kunnen samengevoegd of gesplitst of weggelaten (niet getoond) worden ten behoeve van de gebruiksvriendelijkheid.
2. De specificaties zijn zoveel als mogelijk gebaseerd op het gegevensmodel RSGB.
3. In deze specificatie staan standaardblokken. Bijvoorbeeld een blok voor Contactgegevens Persoon. Standaardblokken zijn blokken die in meerdere formulieren voorkomen. U hoeft ze daarom niet te veranderen.
4. In deze specificaties kunnen ook onderdelen (velden) van een standaardblok uitgevraagd worden, bijvoorbeeld alleen de straatnaam en het huisnummer en de woonplaats. Deze velden komen uit het standaardblok Contactgegevens persoon.
5. Voor het gebruik van de meeste e-formulier specificaties wordt er vanuit gegaan dat DigiD wordt toegepast voor authenticatie van burgers en, indien de gemeente aangesloten is, e-herkenning voor bedrijven. In sommige situaties kan een gemeente besluiten DigiD niet te gebruiken, bijvoorbeeld, ten behoeve van de gebruiksvriendelijkheid.
6. De gemeente heeft de aanvrager duidelijk uitgelegd (bijvoorbeeld in de producten- en diensten catalogus) wat het doel is van het e-formulier en wat er gebeurt nadat hij/zij het e-formulier heeft ingevuld. De gemeente heeft deze informatie op de website gezet waar ook de link naar het e-formulier staat.

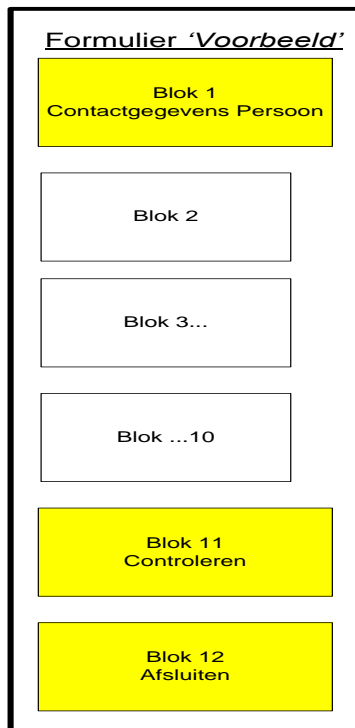
*Specifieke uitgangspunten bij dit formulier:*

1. Dit formulier is bedoeld voor burgers die een klacht willen indienen bij de gemeente. We gaan ervan uit dat de gemeente op haar site zet wat het verschil is tussen bezwaar maken en een klacht indienen.
2. Dit formulier is niet bedoeld voor klachten over de openbare ruimte. Daarvoor is het formulier "Een melding woon- of leefomgeving doen".
3. Op de site van de gemeente moet staan binnen hoeveel tijd de gemeente de klacht zal afhandelen.

## 3 Opbouw van de GEMMA e-formulier Specificatie

### 3.1 Leeswijzer GEMMA e-formulier Specificatie.

De GEMMA e-formulier specificatie bestaat uit blokken. Hieronder ziet u dit in een tekening.



- Er zijn twee soorten blokken:
  1. Blokken die in ieder formulier terugkomen, zoals contact gegevens persoon of organisatie, controleren en afsluiten. In de tekening zijn deze blokken geel.
  2. Blokken die alleen in dit formulier voorkomen. In de tekening zijn deze blokken wit.
- In een blok staan een of meerdere informatievragen die logisch bij elkaar horen. Bijvoorbeeld NAW-gegevens.
- Soms bestaat een blok uit één vraag. Zo'n vraag leidt de aanvrager door het formulier. De gemeente kan deze vraag zelf aanpassen. Een voorbeeld hiervan is deze vraag: 'Vraagt u deze vergunning als burger of als bedrijf aan?'
- De omschrijving van de vragen, het voorbeeld én de helpteksten onder de kolom logica zijn te gebruiken als richtlijn. Het is mogelijk om deze te wijzigen ten gunste van de begrijpelijkheid en gebruiksvriendelijkheid als de intentie van de vraag of helptekst maar duidelijk is.
- Een blok kan een conditie hebben. Hiermee wordt aangegeven of het desbetreffende blok wel of niet gebruikt wordt. Een voorbeeld van een conditie is: 'Dit blok alleen tonen wanneer de gemeente een kentekenbeleid heeft.'
- Elke regel in een blok bestaat uit zeven kenmerken:
  1. Nummer
  2. Omschrijving
  3. Voorbeeld
  4. Type Bijvoorbeeld: postcode, tekst, numeriek

5. Waarde. De maximale lengte of antwoordmogelijkheid.
6. Verplicht voor de aanvrager
7. Logica. Deze kan bestaan uit: uitleg waar het antwoord aan moet voldoen, condities, toelichting en/of suggesties voor helpteksten.

### 3.2 Opbouw specificatie 'Klacht indienen'.

Deze specificatie is opgebouwd uit meerdere blokken, namelijk:

Bloknummer	Omschrijving
1	Burger of Organisatie
2	Contactgegevens Persoon
3	Contactgegevens Organisatie
4	Namens
5	De klacht
6	Bijlagen
7	Controleren
8	Afsluiten

De volgende scenario's zijn mogelijk:

Scenario	Omschrijving	Blokken
1	Klacht indienen burger	2, 4, 5, 6, 7, 8
2	Klacht indienen organisatie	3, 4, 5, 6, 7, 8

### 3.3 Wijzigingen bij de release

- Toegevoegd standaardblok "Burger of Organisatie" (is nummer 1)
- Toegevoegd standaardblok "Contactgegevens Organisatie" (is nummer 3)
- Toegevoegd blok "Namens"
- Scenario "Klacht indienen burger" toegevoegd
- Scenario "Klacht indienen organisatie" toegevoegd
- Blok "Contactgegevens Persoon" preconditionie toegevoegd
- Blok "Contactgegevens Organisatie" preconditionie toegevoegd
- Blok 5 "De klacht" regel 1 de omschrijving, het voorbeeld en de waarde aangepast
- Blok 5 regel 2 de omschrijving, het voorbeeld en de waarde aangepast. Tevens niet verplicht gemaakt en conditie toegevoegd
- Blok 5 regel 3 "Namelijk" verwijderd, want is blok geworden
- Blok 5 regel "Voornamen" en "Achternaam" verwijderd en vervangen door standaardblok (regel 5 verwijst daar naar)
- Blok 5 regel "Anders, namelijk" toegevoegd
- Blok 5 regel "Wat is uw klacht" de waarde aangepast en een helptekst toegevoegd
- Blok 5 regel "Op welke datum vond de gebeurtenis plaats?" voorbeeld toegevoegd
- + foutmelding en toelichting
- Blok 5 regel "Heeft u bestanden ..." (= infotekst) toegevoegd

## 4 Uitgewerkt formulier

### 4.1 Burger of Organisatie

Het formulier wordt gestart vanuit de keuze voor het scenario 'Burger' of het scenario 'Organisatie'. Dit wordt gedaan door middel van een vraag (bijvoorbeeld in de PDC). Vervolgens logt men in via DigiD of e-Herkenning.

De gemeente kan dit formulier ook apart aanbieden voor burgers en voor organisaties, waardoor deze vraag niet langer noodzakelijk is.

Gebruik hier het standaardblok Burger of Organisatie

### 4.2 Contactgegevens Persoon

Gebruik hier het standaardblok Contactgegevens Persoon

### 4.3 Contactgegevens Organisatie

Gebruik hier het standaardblok Contactgegevens Organisatie

### 4.4 Namens

Blok 4: Namens						
Nr	Omschrijving	Voorbeeld	Type	Waarde	Verplicht voor de aanvrager	Logica
1	Namens wie wilt u een klacht indienen?	Namens mezelf Namens een ander persoon Namens een groep Namens mezelf en namens een ander persoon Namens een organisatie	enkelvoudige keuze	code	ja	
2	Wat zijn de gegevens van de persoon (mede) namens wie u een klacht indient?		infotekst		nee	conditie: Tonen wanneer vraag 1 = "Namens een ander persoon" of "Namens mezelf en namens een ander persoon".
3	Hier verschijnt het standaardblok CONTACTGEGEVENS PERSOON. De gemeente bepaalt welke gegevens uit dit blok uitgevraagd worden.		standaardblok		ja	conditie: Tonen wanneer vraag 1 = "Namens een ander persoon" of "Namens mezelf en namens een ander persoon".
4	U dient een klacht in (mede) namens een ander persoon. Voeg bij het onderdeel		infotekst		nee	conditie: Tonen wanneer vraag 1 = "Namens een ander persoon" of "Namens mezelf en namens een ander persoon".



	'Bijlagen', een machtiging toe. Zo is het duidelijk dat u bevoegd bent om namens deze persoon een klacht in te dienen.					
5	U dient een klacht in namens een groep particulieren. Voeg bij het onderdeel 'Bijlagen', een lijst met namen, adressen en handtekeningen toe van alle personen die de klacht indienen. Zo is het duidelijk dat u bevoegd bent om namens deze groep een klacht in te dienen.		infotekst		nee	conditie: Tonen wanneer vraag 1 = "Namens een groep".
6	U dient een klacht in namens een organisatie. Vul het kvk-nummer in of voeg bij het onderdeel 'Bijlagen' het uittreksel uit het handelsregister van de Kamer van Koophandel toe. Zo is het duidelijk dat u bevoegd bent om namens deze organisatie een klacht in te dienen.	27370927	numeriek	8	nee	conditie: Tonen wanneer vraag 1 = "Namens een organisatie".

## 4.5 De klacht

Blok 5: De klacht						
Nr	Omschrijving	Voorbeeld	Type	Waarde	Verplicht voor de aanvrager	Logica
1	Over wie heeft u een klacht?	Een afdeling Een medewerker Een bestuurder De raad Anders	enkelvoudige keuze	code	ja	
2	Over welke afdeling wilt u een klacht indienen (als u die weet)?	Burgerzaken Facilitaire dienst Stadsbeheer Publiekszaken	enkelvoudige keuze	code	nee	conditie: Tonen wanneer vraag 1 = "Een afdeling".
3	Gegevens medewerker (als u die weet):		infotekst		nee	conditie: Tonen wanneer vraag 1 = "Een medewerker".
4	Gegevens bestuurder (als u die weet):		infotekst		nee	conditie: Tonen wanneer vraag 1 = "Een bestuurder".
5	Hier verschijnt het standaardblok CONTACTGEGEVENS PERSOON. De gemeente bepaalt welke gegevens uit dit blok uitgevraagd worden.		infotekst		nee	conditie: Tonen wanneer vraag 1 = "Een medewerker" OF "Een bestuurder".
6	Anders, namelijk		tekst	200	ja	helptekst (suggestie): Geef hier een duidelijke omschrijving van uw klacht, bijv.: Ik ben niet netjes behandeld aan de balie door een van de medewerkers. conditie: Tonen wanneer vraag 1 = "Anders".
7	Wat is uw klacht?		tekst	onbeperkt	ja	helptekst (suggestie): Geef hier een duidelijke omschrijving van uw klacht, bijv.: Ik ben niet netjes behandeld aan de balie door een van de medewerkers.
8	Op welke datum vond de gebeurtenis plaats?	01-07-2012	datum	dd-mm-eejj	nee	foutmelding : Deze datum is niet juist. Datum moet in het verleden liggen. toelichting: Indien mogelijk toon kalender.

9	Heeft u bestanden (documenten, afbeeldingen, etc) die uw klacht nog duidelijker maken? Voeg deze dan, bij het onderdeel 'Bijlagen', toe.	infotekst	nee
---	--	-----------	-----

## 4.6 Bijlagen

Gebruik hier het standaard blok Bijlagen

## 4.7 Controleren

Gebruik hier het standaard blok Controleren

## 4.8 Afsluiten

Gebruik hier het standaard blok Afsluiten



**KWALITEITS  
INSTITUUT  
NEDERLANDSE  
GEMEENTEN**

Bezoekadres:  
Nassaulaan 12  
2514 JS Den Haag

Postadres:  
Postbus 30435  
2500 GK Den Haag

info@kinggemeenten.nl  
T: 070 373 8017  
F: 070 363 5682